

## RESPONS INSTANSI TERHADAP PROGRAM KIWARI RRI BOGOR DALAM PELAYANAN PUBLIK (Rumah Sakit PMI dan PT TASPEN Bogor)

### The Responses of the Government Office to the Kiwari RRI Bogor's Programme in Public Services (Case at the Indonesian Red Cross Hospital and PT TASPEN in Bogor)

**C. Maydiana, A. Saleh**

Mayor Komunikasi Pembangunan Pertanian dan Pedesaan, Gedung KPM IPB Wing I Level 5, Jalan Kamper Kampus IPB Darmaga, Telp. 0251-8420252, Fax. 0251-8627797

#### ABSTRACT

*The RRI Bogor Kiwari's program besides has a role to increase the quality of public service which helped by dependent instances like The Indonesian Red Cross Hospital and PT TASPEN in Bogor also has other role to provide public service to fulfill the listener's needs that effected the listener's satisfaction to the instances worthiness services through Bogor Kiwari's programme as a place to keep and tell the society's sights. The aims of this research are: (1) to analyze the instances's responses to the Kiwari RRI Bogor's programme of public services in Bogor, (2) to analyze the actions of professional instances services in Bogor, (3) to analyze the models of professional instances services to public in Bogor. The data were taken and collected on January until February 2010. This research was used constructivist paradigm. The research subjects and key informans were the leaders and staffs of The Indonesian Red Cross Hospital and PT TASPEN in Bogor that became a messenger as speakers in Bogor Kiwari's talk show programme and also RRI Bogor's staff who concerned about Bogor Kiwari's programme. The data were taken by using technique of data collection through: document study, observation, indepth interview and FGD. The results of this research were: (1) Bogor Kiwari's programme got enough satisfaction responses from The Indonesian Red Cross Hospital and PT TASPEN in Bogor; (2) The Indonesian Red Cross Hospital and PT TASPEN in Bogor when done the actions had three aspects, namely: (a) quality of service, (b) efficiency and appropriate actions, (c) employee rationalization; (3) The services strategies that done by The Indonesian Red Cross Hospital and PT TASPEN in Bogor were quick and exact service to overcome public's sights, had coordination with government, given the satisfy facilitations.*

*Key words: responses, Kiwari RRI Bogor's programme, the instances's actions, public services*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi yang melahirkan konsekuensi logis bagi dunia penyiaran, untuk dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal, karena ilmu pengetahuan dan teknologi senantiasa berkembang sejalan dengan perkembangan daya pikir seorang manusia. Hal ini dapat menyebabkan dunia penyiaran, seperti halnya radio yang dapat mengakibatkan terjadinya iklim kompetitif untuk merebut pendengar

(*audience*). Meskipun televisi memiliki kelebihan dari radio, yakni televisi lebih bersifat audio-visual

sedang radio hanya auditori saja, tetapi radio melebihi televisi dalam hal daya jangkauannya yang lebih jauh (tanpa satelit komunikasi) dan mudahnya penyampaian suatu pesan. Untuk itulah, penyiaran radio sebagai media sering menjadi alat penghubung dalam kehidupan sehari-hari (Prayudha, 2004).

RRI adalah salah satu alat perjuangan bangsa dalam merebut, mempertahankan dan mengisi kemerdekaan. Dengan sejumlah SDM RRI saat ini yang keseluruhannya merupakan pegawai negeri yang lekat dengan aturan kepegawaian, jam kerja dan kepangkatan serta birokrasi, maka RRI merupakan bagian tidak

terpisahkan dari pembayaran komunikasi dan informasi bagi masyarakat Indonesia. Tampaknya merupakan suatu hal yang tidak mudah untuk menghayati kinerja dari seorang *broadcaster*.

Salah satu upaya untuk mengubah kepentingan masyarakat, memberikan pelayanan, informasi pendidikan dan hiburan kepada semua lapisan masyarakat di seluruh Indonesia, RRI selalu melakukan kontrol sosial dalam masyarakat dengan salah satu cara menyajikan informasi-informasi yang aktual dan terpercaya dan juga melaksanakan fungsinya sebagai Radio Publik.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat, saat ini RRI masih menyajikan lagu-lagu yang cenderung keluaran di era 70-an, berita-berita dan informasi yang disajikan bukan lagi berita-berita aktual, RRI bukan lagi tempat informasi yang dibutuhkan, dan mendengar siaran RRI tidak sebagus daya pancar siaran non RRI. Radio Republik Indonesia cenderung hilang-timbul suaranya. Ini semua menambah audiens semakin berkurang minatnya untuk mendengar siaran RRI. Teknik penyajian RRI cenderung monoton dan kurang kreatif seperti radio-radio swasta lainnya.

Saat ini radio bukan hanya untuk mendapatkan berita dan informasi saja, namun sekarang dengan perkembangan hiburan di seluruh lapisan masyarakat, radio saat ini justru dijadikan sebagai sarana hiburan.

Dengan berisi lagu-lagu pop masa kini, dengan pembawaan yang menarik seorang penyiar dalam membawa acara, menjadikan sebuah frekuensi radio yang dicari oleh audiens. Oleh karena itu RRI

khususnya RRI Bogor, mengadakan perubahan-perubahan, khususnya perubahan acara dan lagu-lagu yang disiarkan di RRI.

Salah satu Program acara RRI Bogor adalah Bogor Kiwari sebuah acara yang menyajikan informasi aktual, hiburan, *human interest*, *breaking news*, *human touch*, seputar kehidupan perempuan dan keluarga dengan format seperti acara *infotainment* serta *talkshow* yang mengetengahkan berbagai topik dari berbagai instansi dan juga seputar kehidupan perempuan serta keluarga dengan format seperti acara *infotainment*. Program Bogor Kiwari berasal dari Bahasa Sunda yang memiliki arti Bogor saat ini.

Dalam acara Bogor Kiwari, informasi dan seputar hal-hal yang berkaitan dengan layanan publik dari berbagai instansi dikemas dengan acara, penyiar atau *announcer* yang harus kreatif dan lebih komunikatif. Setiap orang yang berkecimpung dalam dunia radio siaran, seperti penyiar, wartawan radio dan komentator radio atau mereka yang menggunakan radio siaran sebagai sarana untuk menyebarkan informasi dan melancarkan persuasifnya seperti pemimpin partai politik, kepala jawatan, pengusaha dan sebagainya, perlu memahami ilmu komunikasi (Prayudha, 2004). Aplikasi lagu-lagu yang disajikan sangat bervariasi seperti lagu-lagu era tahun 1980an sampai dengan yang sedang *hits*.

Program Bogor Kiwari ini bukan hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi program ini dapat menarik minat, bahkan secara tidak langsung dapat mengarahkan perilaku khalayaknya. Oleh karena itu program Bogor Kiwari selain berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan

dibantu oleh instansi-instansi terkait seperti Rumah Sakit PMI dan PT TASPEN Bogor juga dapat berperan untuk memberikan pelayanan jasa informasi kepada publik untuk memenuhi kebutuhan pendengar yang mengakibatkan suatu kepuasan pendengar terhadap pelayanan jasa instansi-instansi yang terkait melalui program Bogor Kiwari sebagai wadah untuk menampung dan menyampaikan keluhan masyarakat serta mengontrol tindakan atau respons instansi terhadap keluhan masyarakat yang disampaikan program Bogor Kiwari.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan beberapa masalah penelitian yang hendak ditemukan jawabannya, yakni:

1. Bagaimana respons instansi terhadap program Kiwari RRI Bogor pada pelayanan publik di Bogor?
2. Bagaimana tindak lanjut instansi pada pelayanan publik yang profesional di Bogor?
3. Seperti apa strategi pelayanan instansi yang profesional terhadap publik di Bogor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mencoba untuk menjelaskan bagaimana hubungan respons pendengar terhadap Program Bogor Kiwari dengan pelayanan publik di Wilayah Bogor. Secara rinci penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis respons instansi terhadap program Kiwari RRI Bogor pada pelayanan publik di Bogor.
2. Menganalisis tindak lanjut instansi pada pelayanan publik yang profesional di Bogor.

3. Merumuskan strategi pelayanan instansi yang profesional terhadap publik di Bogor.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di LPP RRI Bogor di Jalan Pangrango no. 34, RS PMI Bogor di Jalan Raya Pajajaran no. 80 dan PT TASPEN Bogor di Jln. Raya Pajajaran no. 383. Pengambilan dan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2010.

### **2.2 Subyek Penelitian dan Key Informan**

Subyek penelitian dan *key informan* adalah pimpinan dan staf instansi Rumah Sakit PMI Bogor dan PT TASPEN cabang Bogor yang menjadi utusan untuk menjadi pembicara dalam program Bogor Kiwari RRI Bogor serta pimpinan dan staf LPP RRI cabang Bogor yang mengerti dan menguasai program Bogor Kiwari. Jumlah subyek penelitian dan *key informan* untuk keseluruhan instansi 15 orang dengan jumlah lima orang untuk masing-masing instansi.

### **2.3 Paradigma Penelitian**

Paradigma merupakan pandangan yang mendasar dari ilmuwan tentang apa yang menjadi pokok kajian semestinya harus dipelajari sebagai suatu ilmu pengetahuan (Salim, 2001). Dengan demikian paradigma merupakan suatu pokok persoalan dalam suatu cabang ilmu menurut versi ilmuwan tertentu. Oleh karena itu, paradigma penelitian yang dipilih adalah paradigma konstruktivisme.

### **2.4 Pengumpulan Data**

Data diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan

data melalui; studi dokumentasi, pengamatan langsung (*observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan *Focus Group Discussion* (FGD) yang memerlukan waktu 1-2 jam dengan jumlah responden ideal sebanyak 7-15 orang (Irwanto, 2006).

## **2.5 Analisis Data**

Data yang diperoleh melalui kajian ini dianalisis secara kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Di antaranya meliputi tiga jalur, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Moleong, 2006).

## **3. TINJAUAN PUSTAKA**

### **3.1 Komunikasi Massa**

Definisi komunikasi massa yang paling sederhana dikemukakan oleh Bittner (Rakhmat, 2007), yakni komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Definisi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi massa itu harus menggunakan media massa. Jadi sekalipun komunikasi itu disampaikan kepada khalayak yang banyak, seperti rapat akbar di lapangan luas yang dihadiri oleh ribuan, bahkan puluhan ribu orang, jika tidak menggunakan media massa, maka itu bukan komunikasi massa. Media komunikasi yang termasuk media massa adalah: radio siaran dan televisi -- keduanya dikenal sebagai media elektronik; surat kabar dan majalah -- keduanya disebut sebagai media cetak; serta media film. Film sebagai media

komunikasi massa adalah film bioskop.

Menurut Rogers (2005) komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar dan film.

#### **3.1.1 Komunikasi Massa**

*Delay purpose effect* dalam komunikasi massa bisa diminimalisasi, maka perlu dibuat suatu upaya pendekatan dengan *source*. Oleh karena itu, kita perlu mempelajari beberapa teori efek komunikasi massa antara lain adalah sebagai berikut (Severin & Tankard, 2005):

- a. *The Bullet Theory* (Teori *Bullet*).  
Teori *Bullet* juga diketahui sebagai teori jarum hipodermik atau teori mekanisme S-R yang berpandangan bahwa adanya kekuatan besar untuk komunikasi massa. Pandangan ini dipengaruhi oleh kekuatan propaganda yang muncul dalam perang dunia satu. Ketika banyak orang takut pada tipe kepemimpinan Hitler yang akan mengangkat kekuatan Amerika Serikat melalui penggunaan komunikasi massa. Meskipun teori ini lebih banyak dikesampingkan oleh peneliti komunikasi massa, beberapa publik masih ada yang tetap percaya sampai pada hari ini.
- b. *The Limited Effects Model* (Model Efek Terbatas).  
Model efek terbatas dimulai sejak tahun 1940. Beberapa peneliti mengarahkan pandangan untuk komunikasi massa sebagai

suatu efek kecil yang efektif dalam pemberian informasi, tetapi tidak dalam merubah perilaku. Faktor-faktor mediasi yang termasuk dalam proses selektif antara lain adalah persepsi selektif, eksposur selektif dan pengulangan selektif.

c. *The Moderate Effects Model* (Model Efek Moderat).

Karakter model efek moderat telah dilakukan sejak tahun 1970. Hal ini termasuk dalam beberapa pendekatan yaitu paradigma mencari informasi, penggunaan media dan gratifikasi, agenda *setting* dan teori norma budaya. Pendekatan-pendekatan ini memiliki beberapa asumsi:

1. Model efek terbatas menyingkirkan efek komunikasi massa yang kecil, dalam situasi komunikasi massa yang tepat dan memiliki efek yang penting.
2. Komunikasi massa memiliki efek pada perilaku yang tergantung pada beberapa peubah yang menemukan efek yang lebih besar.
3. Penelitian terdahulu memiliki satu sisi dalam mengkonsep "apa yang komunikasi massa lakukan untuk audiens?" kemudian untuk pertanyaan penting lainnya, "apa yang audiens lakukan dengan komunikasi massa?"
4. Penelitian terdahulu telah mempelajari efek dalam jangka pendek pada komunikasi massa yang hampir meluas ke dalam jangka panjang.

d. *The Powerful Effects Model* (Model Efek Kekuatan).

Komunikasi massa memiliki efek kekuatan jika digunakan dalam

suatu program atau kampanye yang dipersiapkan berdasarkan prinsip-prinsip teori-teori komunikasi. Beberapa prinsip yang penting terlihat pada pengulangan pesan dalam beberapa waktu daripada satu pesan yang memiliki efek berhubungan nyata (meskipun terdapat pengecualian). Hal ini penting untuk mengidentifikasi dan fokus pada target audiens yang obyektif pada sebuah kampanye yang seharusnya diidentifikasi secara khusus dan pesan dihubungkan dengan hal obyektif sehingga teori komunikasi massa dapat digunakan dalam pembangunan tema, pesan dan media yang memiliki efek kekuatan pada opini negara.

Media dapat membantu melakukan tugas-tugas komunikasi antara lain adalah (Schramm, 2005):

- a. Media massa dapat memperluas wawasan.

Masyarakat tradisional benar-benar menerima sebuah keajaiban media. Bangsa Afrika mengatakan bahwa media adalah sebuah keajaiban, karena media dapat membawa seseorang kembali ke dalam posisi yang lebih tinggi dan dapat membuat seseorang kembali ke dalam posisi yang rendah. Media membiarkan seseorang melihat dan mendengar dimanapun pernah berada, mengetahui setiap orang yang belum pernah mereka ketahui, membangun negara untuk mengerti bagaimana kehidupan masyarakat negara tersebut serta mengubah masyarakat tradisional menjadi masyarakat modern.

- b. Media massa dapat memfokuskan perhatian kita. Dalam masyarakat modern, kebanyakan gambaran kehidupan kita berasal dari media massa. Masyarakat tradisional berubah menjadi masyarakat modern dimulai dengan bergantung pada media massa. Tiga kebutuhan penting yang didapat dari media massa adalah siapa yang penting, siapa yang berbahaya dan apa yang menarik.
- c. Media massa dapat mengumpulkan aspirasi. Kasus dalam sebuah keluarga yang telah bekerja keras untuk mencapai sebuah standardisasi kehidupan mereka dalam menikmati atau untuk memiliki artikel yang hanya mereka baca/dengar tentang sebuah gambaran untuk memotivasi masyarakat agar percaya bahwa media massa akan dapat meraih aspirasi audiens dalam membangun suatu budaya sebaik mungkin.
- d. Media massa dapat menciptakan iklim pembangunan. Kontribusi media massa dalam hal substansi adalah memberikan berbagai macam informasi yang tersedia untuk pembangunan masyarakat. Media memperluas wawasan, membantu membangun empati, memfokuskan perhatian pada suatu masalah dan tujuan pembangunan dapat meraih aspirasi personal dan nasional. Seluruh hal-hal ini dapat dilakukan secara langsung dan menciptakan sebuah iklim informasi dalam stimulasi pembangunan.
- e. Media massa sebagai guru. Praktik teknologi baru, dan perilaku baru dapat diadopsi dari media massa.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### ***4.1 Respons Instansi RS PMI dan PT TASPEN Bogor terhadap Program Kiwari RRI Bogor pada Pelayanan Publik***

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi atau instansi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Instansi dalam merespons keluhan-keluhan mengenai pelayanan publik melalui program Bogor Kiwari diuraikan menjadi empat bagian, yaitu konsep kepercayaan, kualitas pelayanan RRI, keterbukaan, dan motivator.

RRI memberikan laporan keluhan-keluhan publik kepada kedua instansi secara cepat. Apabila RRI menerima, maka akan langsung diinformasikan kepada instansi yang bersangkutan saat itu juga.

Pelapor laki-laki dengan perempuan memiliki jumlah persentase yang seimbang dikarenakan mereka membutuhkan tingkat informasi yang sama. Berdasarkan laporan selama bulan Januari sampai Februari 2010 dari setiap penyiar program Kiwari, jumlah pelapor berkisar lebih dari 20 orang/hari baik itu dari telepon, sms maupun lewat fax dari jam delapan sampai dengan jam sepuluh pagi. Permintaan pendengar untuk kedua instansi menjadi narasumber juga memiliki jumlah persentase yang seimbang. Setiap instansi mendapat jatah waktu selama 45 menit untuk *talk show* di program Kiwari. RRI menyediakan reporter *on the spot* untuk mengontrol tindakan perbaikan oleh instansi secara langsung di lapangan seperti adanya liputan acara langsung di

RS PMI Bogor mengenai pelayanan di sana. Pada Tabel 1 berikut ini adalah data profesi pekerjaan pendengar Program Kiwari RRI Bogor

Tabel 1. Data profesi pekerjaan pendengar program Kiwari RRI Bogor bulan Januari-Februari 2010

Peubah	Kategori	Persentase (%)
Pekerjaan	Karyawan	20
	Buruh (kuli bangunan)	10
	Pensiunan	10
	Pengusaha	10
	Ibu Rumah Tangga	20
	Pelajar/ Mahasiswa	30

Sumber: RRI Bogor, 2010

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa pelajar/mahasiswa memiliki persentase paling tinggi sebesar 30% dibandingkan profesi pekerjaan lainnya. Hal ini menandakan bahwa pendengar program Kiwari memiliki pendidikan dan intelektual yang cukup tinggi.

RRI sebagai fasilitator menyediakan media penghubung kepada publik melalui program Kiwari. Program ini diharapkan oleh RRI dapat membantu kedua instansi (RS PMI dan PT TASPEN Bogor) agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap publik. Salah satu kualitas pelayanan yang diberikan oleh RRI sendiri adalah mengadakan *talk show* dengan mengundang kedua instansi untuk berbincang secara langsung dengan publik. Hal ini dapat membuat kedua instansi dapat mengetahui apa saja kekurangan pelayanan yang telah diberikan selama ini kepada publik. Sosialisasi mengenai informasi atau program-program baru kedua instansi dapat diberikan di program ini. PT TASPEN Bogor misalnya, menyosialisasikan program mengenai pengurangan tunjangan anak yang semula tiga orang menjadi dua orang saja karena disesuaikan dengan keputusan pemerintah yang mengacu pada

program Keluarga Berencana (KB) sejak bulan April tahun 1994 yaitu dengan hanya dua orang anak. Adapun pada RS PMI Bogor, dapat mensosialisasikan informasi-informasi terbaru mengenai kesehatan dan juga publik dapat bertanya secara langsung atau berkonsultasi dengan dokter yang bersangkutan melalui *talk show* tersebut.

Program Kiwari dipercaya oleh instansi PT TASPEN Bogor karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan instansi terhadap publik dan merupakan salah satu media massa yang dekat dengan masyarakat. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh RRI direspons oleh PT TASPEN Bogor dengan baik dan cepat. Keluhan ditanggapi melalui penyediaan kotak saran, via telepon, *talkshow* di program Kiwari di mana keluhan dicatat oleh staf yang sedang menjadi narasumber pada saat siaran berlangsung dan PT TASPEN Bogor menerima kedatangan publik secara langsung.

PT TASPEN Bogor percaya dengan melakukan kontrak kerja dengan RRI, khususnya dalam program Kiwari dapat ikut serta membantu kesejahteraan para pensiunan. Pensiunan tersebut antara lain adalah Pegawai Negeri Sipil,

Veteran, Pensiunan ABRI/TNI dan POLRI, Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia (PKRI), Pensiunan Pejabat Negara dan Penerima uang tunggu.

RS PMI Bogor sebagai salah satu instansi swasta yang juga percaya dengan adanya program Kiwari dapat membantu peningkatan kualitas pelayanan publik (pasien) di RS PMI Bogor. Program ini sangat membantu karena kondisi publik yang tidak seperti dahulu yang selalu pasrah menerima kejadian yang terjadi pada dirinya tanpa mencari tahu alasan mengapa semua itu terjadi dan beranggapan bahwa itu semua ketentuan dari Tuhan YME. Publik pada saat ini memiliki sikap yang cukup kritis dalam melihat berbagai kejadian dan coba menganalisis kejadian tersebut dan berusaha mencari tahu bagaimana solusinya.

Kritikan publik yang obyektif melalui program Kiwari cukup membantu pelayanan RS PMI Bogor dibandingkan sebelum adanya program ini. Dengan adanya kerjasama ini, pihak rumah sakit dapat mengetahui keluhan, saran dan kritikan dari publik secara langsung. Publik juga diharapkan bisa terpuaskan karena dapat berkonsultasi secara langsung dengan pihak rumah sakit. Seperti berkonsultasi dengan dokter RS PMI Bogor mengenai informasi suatu penyakit.

Keterbukaan PT TASPEN Bogor dalam menanggapi saran, kritikan dan keluhan-keluhan dari publik yang disampaikan program Kiwari RRI Bogor atau kedatangan publik secara langsung ke kantor PT TASPEN Bogor, akan diberikan pelayanan yang sesuai dalam menanggapi keluhan-keluhan

tersebut dengan cara menyediakan *customer service* yang khusus memberikan penjelasan informasi atau layanan konsultasi kepada publik yang tidak dipungut bayaran dan berlokasi di dekat pintu masuk sehingga memudahkan publik untuk mengetahuinya.

RS PMI Bogor melakukan keterbukaan kepada publik dengan cara yang hampir sama dengan PT TASPEN Bogor yaitu senang dengan adanya keluhan-keluhan, saran dan kritikan yang disampaikan oleh program Kiwari RRI Bogor. Selain itu, pihak RS PMI Bogor juga membuka kotak layanan masyarakat untuk berbagai keluhan, kritik dan saran, melalui *email* yang langsung ditujukan kepada pihak rumah sakit bukan disebarluaskan ke media masa dan surat lewat pos.

Acara *talkshow* di program Kiwari RRI Bogor banyak sekali memberi masukan bagi PT TASPEN Bogor. Hal ini dapat dijadikan salah satu motivator untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan perubahan dan perbaikan. Penyempurnaan sistem dan perbaikan sumberdaya manusia juga didukung oleh saran dan kritikan dari publik melalui program Kiwari.

RS PMI Bogor mengadakan riset kepuasan pelanggan/pasien yang bekerjasama dengan program Kiwari RRI Bogor dengan menggunakan *pooling* suara para pasien mengenai pelayanan rumah sakit dengan kuesioner sebagai *instrument*. Hasil riset ini diharapkan dapat menjadi salah satu motivator untuk pihak rumah sakit memperbaiki mutu pelayanan kepada seluruh pasien.



#### **4.2 Tindak Lanjut Instansi RS PMI dan PT TASPEN Bogor pada Pelayanan Publik yang profesional di Bogor**

Tindak lanjut dapat diartikan sebagai implementasi dari semua rencana yang telah dibuat (Coleman, 2008). Tindak lanjut instansi yang dilakukan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh publik. Hal ini sangat penting karena pada kenyataannya apabila suatu instansi melakukan pelayanan sesuai dengan harapan publik maka akan menimbulkan kepercayaan publik sehingga akan makin banyak publik yang menggunakan fasilitas instansi. Hal ini juga secara tidak langsung dapat memaksimalkan pemasukan bagi instansi. Pemasukan-pemasukan ini juga merupakan salah satu motivator bagi instansi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk publik.

Ungkapan tentang tindak lanjut instansi ini, diinterpretasikan dari penelusuran dan diskusi bersama dengan beberapa pihak-pihak terkait seperti publik secara langsung dan karyawan instansi yang memiliki peranan penting dalam proses pekerjaan internal maupun eksternal instansi.

Dalam hal pelayanan cepat dan tepat (*responsiveness*) PT TASPEN Bogor yang memiliki kualitas pelayanan dalam bidang khusus untuk Tabungan Asuransi Pensiunan untuk pegawai yang mengabdikan pada pemerintahan selama 30 tahun sampai dengan 60 tahun atau lebih dan sekaligus memberikan penghargaan kepada pengabdian negara yang telah lama mengabdikan pada pemerintah atau telah mencapai usia maksimal.

PT TASPEN Bogor memberikan tabungan pensiunan

sebagai bukti fisik (*tangibles*) pelayanan pemerintah yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan Pejabat Negara, Veteran, Pensiunan ABRI/TNI dan POLRI, Penerima uang tunggu dan PKRI (Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia). Kebutuhan masyarakat yang meningkat terhadap barang dan jasa (konsumerisme) mendorong instansi atau perusahaan untuk lebih responsif dan komunikatif kepada para pelanggan atau klien mereka (Morissan, 2006). Dengan adanya pernyataan tersebut, maka PT TASPEN Bogor selalu memudahkan publik dalam pengurusan administrasi (prosedurnya tidak bertele-tele) dan tidak ada uang pembayaran.

Dalam hal jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh PT TASPEN Bogor bahwa kesenjangan pelayanan antara golongan tidak terjadi di PT TASPEN Bogor. Semua pelanggan menerima hak dan kewajibannya dengan adil dan sama rata dan tidak dalam waktu yang lama (tepat waktu). Hal ini dijamin (*assurance*) oleh pihak PT TASPEN Bogor.

Empati (*emphaty*) yang diberikan PT TASPEN Bogor adalah dengan menyediakan kursi, meja dan air minum untuk para pensiunan yang datang dari jauh mengingat Kantor PT TASPEN Bogor mengurus PNS yang berada di Sembilan Kabupaten/Kecamatan yaitu Cianjur, Sukabumi, Depok, Bogor, Cikarang, Bekasi, Karawang, Citayam dan Kuningan.

Batasan umur pensiunan adalah 50 tahun akan tetapi apabila memiliki keahlian-keahlian tertentu bisa diperpanjang sampai dengan usia lebih dari 60 tahun seperti jaksa dan seorang guru besar. Aspek

pelayanan PT TASPEN Bogor juga sampai pada perpajakan. Setiap pensiunan diwajibkan memiliki NPWP (Nomor Pemungutan Wajib Pajak) karena jika tidak akan dikenakan pajak sebesar 20%.

RS PMI Bogor dalam aspek pelayanan ketika ada keluhan yang disampaikan, sesegera mungkin cepat dan tepat (*responsiveness*) melakukan perbaikan atas keluhan yang disampaikan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dari kelas bawah sampai kelas atas dengan mendapatkan jaminan asuransi kesehatan bagi pasien yang memiliki ekonomi rendah (*assurance*).

Hal ini yang menjadi salah satu keunggulan rumah sakit ini, karena jarang sekali manajemen rumah sakit swasta yang memiliki ruang perawatan untuk kelas B (bawah) sebesar lebih dari 40%, ini adalah bukti fisik (*tangibles*) pelayanan yang dilakukan pihak rumah sakit. Pemerintah hanya mewajibkan seluruh rumah sakit swasta untuk memiliki ruang perawatan kelas bawah sebesar 40%, akan tetapi RS PMI Bogor melebihi batasan itu.

Pelayanan dilakukan secara manusiawi oleh pihak rumah sakit sebagai bentuk empati (*emphaty*), seperti dengan cara memberikan pengobatan medis pada pasien tanpa membedakan status ekonomi pasien. Kebanyakan pasien sering salah pengertian dalam penanganan medis. Hal ini disebabkan banyak pasien yang tidak tahu pengertian “pasien gawat dan pasien darurat.” Pasien gawat adalah pasien yang jika tidak ditangani pada saat itu juga, maka tidak akan berdampak pada kehilangan nyawa (contoh: penyakit kanker). Pasien darurat adalah pasien

yang jika tidak ditangani pada saat itu juga maka si pasien akan kehilangan nyawanya (contoh: penyakit jantung atau panas kejang-kejang). Pasien darurat lebih didahulukan daripada pasien gawat. Hal ini dikonstruksi berdasarkan penjelasan Kepala Humas RS PMI Bogor, RS PMI Bogor dalam kualitas pelayanan ketika ada keluhan yang disampaikan, sesegera mungkin melakukan perbaikan atas keluhan yang disampaikan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dari kelas bawah sampai kelas atas. Hal ini yang menjadi salah satu keunggulan rumah sakit ini, karena jarang sekali manajemen rumah sakit swasta yang memiliki pelayanan untuk kelas B (bawah) sebesar lebih dari 40%. Pemerintah hanya mewajibkan seluruh rumah sakit swasta untuk memiliki pelayanan kelas bawah sebesar 40%, akan tetapi RS PMI Bogor melebihi batasan itu.

Berkaitan mengenai prosedur dalam pendaftaran taspen, salah satu staf karyawan PT TASPEN Bogor menyatakan bahwa untuk mengurus prosedur administrasi, para pensiunan (PNS, Pensiunan Pejabat Negara, Penerima uang tunggu, Veteran, Pensiunan ABRI/TNI dan POLRI, dan PKRI) hanya perlu membawa formulir dari PT TASPEN, surat keputusan pensiun, kartu pembayaran pensiun, foto 3x4 sebanyak satu lembar dan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Setelah memenuhi persyaratan tersebut maka akan diproses oleh pihak PT TASPEN selama kurang lebih dua bulan.

PT TASPEN Bogor mengeluarkan peraturan bahwa untuk pendaftaran taspen tidak dapat diwakili atau dengan surat kuasa. Hal

ini dilakukan agar prosedur administrasi lebih efisien dan memastikan bahwa penerima taspem tidak fiktif. Jika penerima taspem tidak bisa mendaftar langsung ke kantor PT TASPEN Bogor karena sakit keras atau disebabkan dengan hal-hal lainnya, maka pihak PT TASPEN Bogor akan langsung bertindak untuk datang menemui penerima tersebut demi memudahkan proses pendaftaran. Tindakan yang tepat dan efisien diupayakan oleh pihak RS PMI Bogor, seperti halnya apabila ada pasien yang memerlukan perawatan ekstra akan dimasukkan ke dalam ruang Unit Gawat Darurat (UGD). Pasien yang ingin melakukan operasi harus melakukan beberapa prosedur tertentu. Hal ini dilakukan bukan untuk memperlama pasien dalam proses operasi, akan tetapi ini untuk kebaikan kedua belah pihak. Jika pasien telah menandatangani prosedur operasi seperti perjanjian tertulis dengan materai Rp 6000,- sebagai tanda kesepakatan antara pihak pasien dengan pihak rumah sakit, maka pihak rumah sakit akan memulai operasi.

Strategi komunikasi yang baik diperlukan dalam menyampaikan informasi dalam hal melayani kebutuhan seluruh pasien sebagai sasaran (*target audience*) penerima pesan yang disampaikan pihak rumah sakit. Sasaran penerima pesan berkaitan dengan aspek-aspek sosiologis, psikologis, antropologis, politis dan ekonomis (Ancok, 2005). Aspek-aspek tersebut harus diubah menjadi kongkret sesuai dengan kebutuhan publik/pasien.

Karyawan PT TASPEN dan RS PMI Bogor tidak memiliki kesenjangan jabatan. Seluruh karyawan dengan atasannya saling

bekerjasama dan memotivasi dalam mengatasi masalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi kepada publik.

#### **4.3 Strategi Pelayanan Instansi yang Profesional terhadap Publik di Bogor**

Strategi pelayanan publik yang profesional harus disesuaikan dengan tindakan dan kebutuhan realitas publik dalam kehidupan sehari-hari. Instansi harus menyediakan pelayanan publik untuk menjadi bagian solusi dalam menghadapi berbagai permasalahan yang timbul dalam kehidupan bermasyarakat. Jika instansi dapat menempatkan posisinya seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka akan tercipta kepercayaan publik untuk selalu menggunakan pelayanan jasa instansi yang juga akan membawa opini publik mengenai mutu pelayanan yang memuaskan. Strategi yang terbentuk dari tindak lanjut kedua instansi mendapat respons secara langsung dari instansi sebagai sumber (*source*) dan program Kiwari sebagai media (*channel*).

Instansi dalam menghadapi tuntutan publik harus berorientasi secara nasional sesuai dengan kebutuhan publik sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Seluruh tuntutan obyektif disikapi instansi sebagai suatu kritikan yang membangun untuk perbaikan pelayanan. Instansi dapat memberikan penjelasan yang dibutuhkan publik mengenai berbagai keluhan yang diberikan mengenai kurangnya pelayanan suatu instansi.

Fakta empirik yang ada dan wawancara dari *key informan* yang

memiliki kompetensi dalam menjelaskan seputar angket pertanyaan penelitian, dapat dilihat bahwa dalam pelayanan penyelesaian perselisihan yang sering terjadi pada PT TASPEN Bogor adalah kesalahpahaman pelanggan mengenai proses administrasi pendaftaran awal menjadi anggota TASPEN. Kebanyakan pelanggan mengeluhkan mengapa dalam proses pendaftaran tidak bisa diwakilkan oleh sanak keluarga yang terdekat dengan membawa surat kuasa mengingat jarak lokasi tempat tinggal pelanggan cukup jauh.

PT TASPEN Bogor tidak memperbolehkan proses pendaftaran awal dengan perwakilan dari keluarga terdekat meskipun dengan membawa surat kuasa sekalipun. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah orang yang mendaftar benar-benar nyata atau tidak fiktif dan untuk pengambilan selanjutnya dapat diambil di lokasi yang terdekat dengan masing-masing tempat tinggal pelanggan. Pelayanan untuk pelanggan yang benar-benar memiliki kondisi yang tidak memungkinkan untuk datang ke kantor TASPEN dan tidak ada pihak keluarga yang bisa mengantar, maka pihak PT TASPEN Bogor akan memberikan pelayanan khusus dengan mengirimkan pegawainya ke lokasi pendaftar melalui transportasi khusus.

RS PMI Bogor memiliki jumlah pasien yang beragam dan dari segmentasi masyarakat yang berbeda. Status ekonomi dan pendidikan pasien juga berasal dari kelas bawah sampai dengan kelas atas. Hal tersebut dapat mempengaruhi cara pandang pasien dalam prosedur rumah sakit yang cukup panjang prosesnya. Pasien

sering kurang mengerti dengan definisi pasien gawat darurat dan pasien mana yang harus lebih didahulukan untuk diobati.

Jumlah pasien yang memiliki pendidikan rendah, lebih banyak mengalami perselisihan yang merupakan sebuah kesalahpahaman karena adanya persepsi yang berbeda. Kesulitan yang dialami pihak rumah sakit adalah ketika memberikan penjelasan pada pasien yang berpendidikan rendah. Pasien terkadang memberikan kritikan yang tidak obyektif kepada manajemen rumah sakit dan kurang bisa diajak untuk berdialog. Hal-hal inilah yang terkadang membuat perselisihan antar pasien dengan pihak rumah sakit. Pasien seharusnya tidak beropini sendiri dan mau berdiskusi dengan pihak rumah sakit mengenai masalah yang sedang terjadi. Pasien yang memiliki pendidikan cukup tinggi lebih mudah untuk diajak berdialog sehingga cukup kecil kemungkinan untuk terjadi perselisihan.

RS PMI Bogor menyediakan Kantor Humas untuk menampung seluruh keluhan, saran dan kritikan sehingga apabila terjadi perselisihan dapat terselesaikan dan tidak ada pihak yang dirugikan.

PT TASPEN Bogor memudahkan pelayanan untuk masyarakat dalam hal pembinaan ekonomi, yang berarti dengan adanya taspen para pensiunan akan terbantu kehidupan ekonominya. Hal ini merupakan salah satu keandalan dari PT TASPEN Bogor. Proses pendaftaran dan administrasi tidak memerlukan pembayaran.

Seluruh pelanggan taspen dijamin akan menerima uang pensiunan secara tepat waktu. Jika ada keterlambatan waktu dari jadwal

yang ditentukan, apabila anggota taspen ingin mengambil haknya pada saat itu juga secara langsung di kantor maka pihak taspen akan memberikan pada saat itu juga secara langsung kepada anggota tersebut dan tidak akan dipersulit prosedur pengambilannya.

Uang yang diterima para pensiunan disesuaikan dengan penghasilan yang terkena pajak (PKP) dan penghasilan yang tidak terkena pajak (PTKP).

RS PMI Bogor yang merupakan jenis rumah sakit swasta juga peduli terhadap publik (pasien) yang memiliki kategori status finansial yang rendah. Oleh karena itu, RS PMI Bogor tetap melakukan koordinasi dengan pemerintah dalam hal membantu biaya perawatan bagi pasien yang benar-benar membutuhkan bantuan salah satu contohnya adalah askes. Proses penerimaan bantuan harus mengikuti prosedur-prosedur tertentu. Hal ini dilakukan rumah sakit bukan untuk mempersulit pasien tetapi berdasarkan ketentuan pemerintah. Prosedur ini dilakukan untuk membantu pihak rumah sakit mengecek kebenaran status perekonomian pasien.

Pasien yang memiliki status ekonomi rendah akan mendapatkan pelayanan medis yang sama dengan pasien yang memiliki status ekonomi yang berbeda. Pelayanan kenyamanan untuk masing-masing pasien dapat berbeda-beda. Pasien yang mampu membayar lebih (kelas eksekutif) akan mendapatkan fasilitas ruangan yang berbeda dibandingkan pasien yang membayar dengan tarif ekonomi. Adanya perbedaan tarif ruangan untuk pelayanan kenyamanan disebabkan rumah sakit juga bekerjasama

dengan berbagai pihak lain sehingga pihak rumah sakit harus membayar pajak kepada pihak-pihak terkait lainnya yang sudah bekerjasama. Rumah sakit akan memberikan rincian biaya sesuai dengan yang diminta oleh pasien.

PT TASPEN Bogor selalu berusaha untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pensiunan dari proses pendaftaran sampai dengan proses pengambilan uang tabungan pensiun. Proses tersebut dimaksudkan agar seluruh anggota taspen lebih tertib dalam pelaksanaannya. Sebagai buktinya, adanya prosedur (SOP) dari proses pendaftaran hingga pengambilan uang pensiun, yaitu:

1. Penyerahan surat keterangan masih hidup bagi pendaftar yang dilakukan di kantor bayar dan langsung diberikan secara langsung oleh pihak yang bersangkutan yang telah disahkan oleh pihak kelurahan kemudian baru diberikan kepada PT TASPEN Bogor.
2. Jika uang pensiunan tidak sampai kepada pihak yang bersangkutan, maka akan diberikan lewat cap pos ke alamat penerima uang pensiun.
3. Pendaftar dapat memberikan surat keterangan masih hidup bukan hanya di kantor bayar tetapi dapat juga di kantor perbendaharaan kas negara.
4. Jika pihak yang bersangkutan sudah dua bulan tidak mengambil uang pensiunan, maka pihak PT TASPEN akan memberhentikan sementara sampai ada pemberitahuan lebih lanjut dari pihak penerima uang pensiun.

Prosedur-prosedur di atas dibuat agar penerima taspen lebih tertib, nyaman, tenteram dan juga

membantu pekerjaan PT TASPEN Bogor dalam menyalurkan dana pensiunan secara adil dan merata yang menjadi hak seluruh anggota PT TASPEN Bogor.

RS PMI Bogor selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan bagi seluruh pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit mendirikan poliklinik tambahan agar pasien tidak kesulitan mencari ruang rawat. Poliklinik ini adalah Paviliun Prof. Dr. Sujudi (VIP) dan Poliklinik Afiat yang dilengkapi dengan pelayanan yang memuaskan.

PT TASPEN Bogor banyak menerima aspirasi-aspirasi dari publik mengenai pelayanan instansi mereka sebagai suatu bentuk rasa empati dari pihak instansi kepada seluruh anggota taspen. Salah satu aspirasi publik adalah mengenai lokasi pengambilan uang pensiun yang bisa diambil di lokasi terdekat dengan tempat tinggal penerima taspen. Dengan adanya aspirasi tersebut, maka pihak PT TASPEN Bogor bekerjasama dengan beberapa bank pemerintah maupun swasta dalam rangka memudahkan penyaluran uang pensiun melalui bank-bank tersebut.

Penerima taspen dapat mengambil uang pensiun mereka di lokasi yang terdekat dengan tempat tinggal. Beberapa bank yang bekerjasama dengan PT TASPEN Bogor adalah BRI, BTPN, Bank Mandiri, Bank Danamon, Bank Muamalat dan sebagainya. Pengambilan uang pensiun dapat diwakilkan oleh pihak keluarga terdekat. Jika yang bersangkutan berhalangan untuk mengambil disebabkan suatu hal seperti sakit keras, maka pihak keluarga dapat

mewakilkannya dengan membawa surat kuasa dari penerima asli taspen.

Surat kuasa yang dibuat harus menggunakan tanda tangan penerima asli taspen dengan materai Rp 6000,-. Kerjasama ini dilakukan PT TASPEN Bogor agar pemberian uang pensiun tidak terlambat untuk diterima para pensiunan atau tepat waktu.

RS PMI Bogor pada umumnya menerima aspirasi dari publik (pasien) sebagai salah satu bentuk empati dari pihak rumah sakit, yaitu dalam hal peningkatan peralatan medis yang belum lengkap untuk penyakit yang cukup sulit seperti kanker otak, tumor dan sebagainya. Pasien juga menyarankan agar harga biaya perawatan lebih murah dibandingkan sebelumnya. Pihak rumah sakit selalu terbuka dalam menanggapi aspirasi pasien.

Kritikan-kritikan tersebut dijawab dan dijelaskan oleh pihak rumah sakit bahwa untuk harga biaya perawatan mahal dikarenakan dana RS PMI Bogor tidak disubsidi oleh pemerintah dan rumah sakit juga banyak bekerjasama dengan pihak lain baik pemerintah maupun perusahaan swasta lainnya. RS PMI Bogor harus membayar pajak yang ditetapkan oleh pemerintah seperti Pajak Bumi dan Bangunan, membayar listrik dan air; sedangkan perusahaan swasta seperti perusahaan farmasi juga memberikan tarif harga obat-obatan yang cukup mahal.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berikut dirumuskan beberapa kesimpulan guna menjawab tujuan penelitian, yaitu:

1. Program Kiwari RRI Bogor mendapat respons dipercaya oleh RS PMI dan PT TASPEN Bogor dapat membantu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik dengan berbagai masukan, saran-saran dan kritikan yang disampaikan oleh publik.
2. Instansi RS PMI dan PT TASPEN Bogor dalam melakukan tindak lanjut pada pelayanan publik yang profesional mengacu pada; kualitas pelayanan, efisiensi dan tepat tindakan, rasionalisasi pegawai. Ketiga aspek tersebut sangat membantu instansi-instansi dalam memperbaiki kualitas pelayanan instansi terhadap publik. Hal ini dilakukan untuk menanamkan dan meningkatkan kepercayaan publik dalam menggunakan jasa kedua instansi, yang secara tidak langsung berdampak pada peningkatan pendapatan dan nama baik instansi.
3. Strategi pelayanan instansi yang profesional yang dilakukan oleh RS PMI dan PT TASPEN Bogor berupa pelayanan cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan publik, berkoordinasi dengan pemerintah, memberikan fasilitas yang memuaskan kepada publik.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya RRI Bogor meningkatkan kualitas program Kiwari dengan berbagai strategi baru untuk menarik lebih banyak publik mendengar program ini sehingga dapat memberikan saran dan kritikan yang membangun RS PMI dan PT TASPEN Bogor dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.
2. Perlunya RS PMI dan PT TASPEN Bogor dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap publik menjadi lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik untuk menggunakan pelayanan jasa instansi.
3. RRI Bogor perlu meningkatkan strategi pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya dan mengawasi serta melakukan evaluasi terhadap perbaikan pihak RS PMI dan PT TASPEN Bogor lebih rutin dari pelayanan yang sebelumnya telah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok D. 2005. *Investasi Sosial*. Jakarta: Latofi Enterprise.
- Coleman JS. 2008. *Dasar-Dasar Teori Sosial*. Bandung: Nusamedia.
- Irwanto. 2006. *Focused Group Discussion (FGD): Sebuah Pengantar Praktis*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Moleong LJ. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan MA. 2006. *Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Ramdina Prakarsa.
- Prayudha H. 2004. *Radio: Suatu Pengantar untuk Wacana dan Praktik Penyiaran*. Jawa Timur: Bayumedia.
- Rakhmat J. 2007. *Komunikasi Masa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Rogers EM. 2005. *Communication Technology: The New Media in Society*. New York: The free Press.
- Salim A. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Severin WJ, Tankard JRJW. 2005. *Communication Theories*. New York: Hastings House Publishers.